

27. August 2013

## Medieninformation

### Die VAG im Blick der Kunden – erneut mit „sehr gut“ bewertet

Auch zum sechsten Mal freut sich die Freiburger Verkehrs AG (VAG) über gute Noten von ihren Kunden: In der Kundenbefragung des „ÖPNV Kundenbarometers 2013“ erhält die VAG erneut eine „sehr gute“ Gesamtwertung. An der von dem Meinungsforschungsinstitut „TNS Infratest“ durchgeführten Befragung wurden das Angebot und die Qualität des öffentlichen Personen- und Nahverkehrs aus Kundensicht bewertet. Insgesamt nahmen an der Studie 30 Verkehrsunternehmen, vier Verkehrsverbände und eine lokale Nahverkehrsgesellschaft teil. Geprüft wurden Leistungsmerkmale in den Bereichen „Angebot“, „Verkehrsmittel“, „Sicherheit“, „Haltestellen“, „Tarif“ und „Kundenbeziehung“.

Erfreulicherweise befindet sich die VAG in der Kundenzufriedenheit in sieben Kategorien unter den ersten drei Plätzen. Wie bereits im Vorjahr besetzt das Verkehrsunternehmen im Bereich „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ den ersten Platz. Neu hinzu gekommen sind auf dem Spaltenplatz die Kategorien „Sicherheit in Fahrzeugen – tagsüber“ und „persönliche Beratung im Kundenzentrum VAG Pluspunkt“.

Von den Kunden ebenfalls geschätzt, und daher mit dem zweiten Platz bedacht, sind die „Aktivitäten zur Umweltschonung“ und die „Informationen bei Störungen und Verspätungen“. Auch die „Sicherheit an den Haltestellen – tagsüber“ landet im Vergleich mit anderen Verkehrsunternehmen auf Platz zwei. Durch einen guten dritten Platz der „privaten Fahrkarten-Verkaufsstellen“ äußert sich außerdem die hohe Qualität der Partner der VAG.

Im Wesentlichen bestätigen sich damit die Ergebnisse des Vorjahres, doch in zwei Punkten nehmen die Kunden deutliche Verbesserungen wahr: Die „Telefonische Auskunft“ und der neugestaltete „Internetauftritt“ der VAG tragen zusätzlich zur Fahrgastzufriedenheit bei. Die Kundenzufriedenheit erreicht auch in diesem Jahr wieder hohe Werte, denn 95 Prozent würden das Angebot der VAG bestimmt oder wahrscheinlich wiederwählen. Bei der Weiterempfehlung liegt dieser Wert immer noch bei 81 Prozent. Und mit 64 Prozent der Fahrgäste, die bestimmt und wahrscheinlich nicht auf Alternativen zum öffentlichen Nahverkehr wechseln wollen, erreicht die VAG einen Wert, wie ihn wenige Personen- und Nahverkehrsunternehmen erhalten.

Man sei natürlich sehr zufrieden mit dem positiven Ergebnis, doch „dies ist kein Grund, die Hände in den Schoß zu legen“, kommentiert Dr. Helgard Berger, kaufmännischer Vorstand, die Umfrageergebnisse: „Die sehr guten Resultate bestätigen die Arbeit der VAG und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bestärken uns in dem Weg, den wir eingeschlagen haben.“ Darüber hinaus dürfe man jedoch nicht die Baustellen vergessen, an denen man noch zu arbeiten habe. Wie der technische Vorstand Stephan Bartosch betont, werde der immer wieder geäußerte Kritikpunkt der eingeschränkten Zugangsmöglichkeiten für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in den nächsten Jahren behoben. Mit dem Kauf von 12 neuen Stadtbahnwagen sei dann die Fahrzeugflotte der VAG weitgehend mit Niederflurangeboten ausgestattet: „Damit verbessern wir die Mobilitätsfreundlichkeit für unsere Kunden erheblich.“